

## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Assael H. 2002. *Consumers Behavior and Marketing Action*, Edisi 3, Kent Publishing Company, Boston Massachusset, AS.
- Basu, Swastha.1997. *Azas – Azas Marketing*. Liberty, Yogyakarta.
- Bennett, Simon, et al. 2006. *Object Oriented Systems Analysis And Design Using UML*. 3<sup>rd</sup> edition. McGraw Hill, Berkshire, UK.
- Bloemer, J.M.M. and Kasper, J.D.P. 1995, *The complex relationship between consumer satisfaction and brand loyalty*, Journal of Economic Psychology, Vol. 16, pp. 311-29.
- Carty Jerome E. Mc. 1993, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Chauduri, A.,&Holbrook, M. B.2001. *The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance : the role of brand loyalty*. Jurnal of marketing, 65 (2), 81-93.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Dharmmesta, Basu Swastha., 1999, *Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol.14, No 3
- Dick, A. S.,&Basu, K. 1994. *Customer loyalty : toward and integrated conceptual framework*. Journal of academy of marketing science, 22(2), 99-113.
- Durianto, Darmadi., Sugiarto & Tony Sitinjak. 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Engel, James et al. 1995. *Perilaku Konsumen Jilid 2*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Ferdinand, Augusty T. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi*, BP Undip, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Edisi Kedua), Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS edisi 3*, BP UNDIP, Semarang.
- Homburg, Christian dan Giering, Annette. 2001. *Personal Characteristics as Moderators of the Relationship Between Customer Satisfaction and Loyalty-An Empirical Analysis*, Journal Psychology and Marketing, Vol. 18 (1):43-66.
- Jacoby, J and D.E Kryner. 1973, *Brand Loyalty vs Repeat Purchasing Behaviour*, Journal of Marketing Research, Vol.10, February.
- Janatien Rosi, Naili Farida & Agung Budiarmo. 2012, *Pengaruh Ketidakpuasan dan Iklan Produk Pesaing Terhadap Perilaku Brand Switching Dengan Kebutuhan Mencari Variasi Sebagai variabel Moderatingnya*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Karsono. 2007. *Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Bisnis dan Manajemen.
- Ketut Gunawan & Sundring Pantja Djati. 2011, *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali*. Universitas Panji Sakti Singaraja. Bali.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Dasar-dasar Pemasaran: Principle of Marketing 7e*. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran* . Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip; Bloom, Paul; Hayes, Thomas. 2002. *Marketing Professional Services: Forward-Thinking Strategies for Boosting Your Business, Your Image and Your Profit*. Second Edition. Prentice Hall. United State of America.
- Kotler, Phillip & Kevin Lane Keller (alih bahasa) Benyamin Molan. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.
- Lamb, Charles W. Joseph H. Hair Carl Mc Daniel. *Marketing*, 6 ed. South Western Publishing: a Division of Thomson Learning, 2001.
- Machfoedz Mahmud. 2005, *Pengantar Pemasaran Modern*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Munfaat, Imron. 2003. *Membangun Keunggulan Produk*,. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. II, No. 3, 219-232.

- Naresh K. Malhotra. 2006. *Riset Pemasaran Jilid II*, Indeks, Jakarta.
- Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml and Leonard, L., Berry. 1988. *Serqual: A Multi-Item Scale For Measuring Consumers Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 65 (1): 12-36.
- Suwarni & Septina Dwi Mayasari. 2009, *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen*. Universitas Negeri Malang.
- Singgih Santoso dan Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Siswanto Sutojo. 2009, *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua, Penerbit : Damar Mulia Pustaka, Jakarta
- Stanton, W.J. 1994. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2001. *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan kedua, CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Subagyo Ahmad. 2010. *Marketing In Business*, edisi pertama, cetakan pertama.
- Sutrisni. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Swastha, B. dan Handoko, T.H. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha Basu, dan Irawan. 1994. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*, Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabenta, Bandung. Penerbit : Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.



Zeithaml et al., 1996. *Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study*, Journal of Marketing.

Zeithaml, V.1998. *Consumer perceptions of price, quality, and value a means end model and synthesis of evidence*. Journal of marketing, 52:2-22.

\_\_\_\_\_, 2012, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Ekonomi UMK.

Astra Cell Kudus

[www.businessjournal.co.id](http://www.businessjournal.co.id).

[www.forumponsel.com](http://www.forumponsel.com)

[www.indosat.com](http://www.indosat.com)

[www.google.com](http://www.google.com)

[www.lensaindonesia.com](http://www.lensaindonesia.com)

